



Islamska zajednica u Hrvatskoj
CENTAR ZA CERTIFICIRANJE HALAL KVALITETE

RP-07

RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI

COMPLAINTS AND APPEALS HANDLING

Datum izrade/ <i>Date of issue:</i>	02.01.2017.
Izdanje/ <i>Edition:</i>	03
Datum zadnje revizije/ <i>Last revision date:</i>	02. 06. 2025.

	RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI COMPLAINTS AND APPEALS HANDLING	
	Oznaka/Code: RP-07-03	Poništava/Supersedes: RP-07-02

1. REDMET I PODRUČJE PRIMJENE PROCEDURE

Procedura propisuje način rješavanja pritužbi i žalbi zaprimljenih u Centru za certificiranje halal kvalitete (u daljnjem tekstu: Centar) od strane klijenta ili drugih zainteresiranih strana.

2. UPUĆIVANJE NA DRUGE NORME I DOKUMENTE

HRN EN ISO 9001:2015 / A1:2024

HRN EN ISO/IEC 17021-1:2015

UAE.S 2055-2:2021

HRN BAS 1049:2025

PK-01 Priručnik kvalitete

RP-03 Nesukladnosti, popravne i preventivne radnje

RP-06 Certificiranje halal kvalitete

OB-24 Obrazac za pritužbu

OB-24a Zapisnik sa sjednice odbora za žalbe

OB-25 Prigovor korisnika HALAL proizvoda

Ugovori s klijentima

3. OVLASTI I ODGOVORNOSTI

Predstavnik za kvalitetu (ili druga osoba imenovana od strane Rukovoditelj Centra) odgovoran je za rješavanje pritužbi i davanje povratne informacije podnositelju pritužbe.

Rukovoditelj Centra odgovoran je za rješavanje žalbi i davanje povratne informacije podnositelju žalbe.

Rukovoditelj Centra odgovoran je za donošenje krajnjih odluka vezanih uz rješavanje pritužbi i žalbi.

4. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Žalba

Zahtjev za preispitivanjem bilo koje nepovoljne odluke Centra za certificiranje halal kvalitete koja se odnosi na željeni status certificiranja halal kvalitete.

Nepovoljne odluke uključuju:

- odbijanje prihvatanja prijave za certificiranje halal kvalitete
- odbijanje nastavka certificiranja halal kvalitete
- zahtjeve za popravnim radnjama
- izmjene u području certificiranja halal kvalitete
- odluke o odbijanju, obustavi ili povlačenju certifikata
- sve druge aktivnosti koje sprečavaju dobivanje ili održavanje certifikata halal kvalitete.

Pritužba

Izražavanje nezadovoljstva Centru za certificiranje halal kvalitete, različitog od žalbe, od strane bilo koje osobe ili organizacije, koje se odnosi na aktivnosti Centra za certificiranje halal kvalitete, uz očekivani odgovor.

	RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI COMPLAINTS AND APPEALS HANDLING	
	Oznaka/Code: RP-07-03	Poništava/Supersedes: RP-07-02

5. POSTUPAK

5.1. Postupak rješavanja pritužbi

Centar za certificiranje halal kvalitete razlikuje ove vrste pritužbi:

- pritužbe na rad Centra za certificiranje halal kvalitete
- pritužbe na rad halal certificiranih proizvođača/pružatelja usluga
- pritužbe na rad proizvođača/pružatelja usluga koji nisu halal certificirani, ali se posredno ili neposredno predstavljaju kao halal certificirani proizvođači/pružatelji usluga.

5.1.1 Pritužbe na rad Centra za certificiranje halal kvalitete

Halal certificirani proizvođači/pružatelji usluga, proizvođači u postupku certifikacije halal kvalitete ili druge zainteresirane strane, nezadovoljne radom Centra za certificiranje halal kvalitete (radom koji se ne odnosi na razloge zbog kojih se podnosi pritužba), mogu Centru za certificiranje halal kvalitete podnijeti pritužbu.

5.1.2 Pritužbe na rad halal certificiranih proizvođača/pružatelja usluga

Kupci proizvoda i/ili korisnici usluga, certificiranih od strane Centra za certificiranje halal kvalitete, ili druge zainteresirane strane, kada nisu zadovoljni radom tih proizvođača/pružatelja usluga mogu na njihov rad podnijeti pritužbu Centru za certificiranje halal kvalitete.

5.1.3 Pritužbe na rad proizvođača/pružatelja usluga koji nisu halal certificirani ali se posredno ili neposredno predstavljaju kao halal certificirani proizvođači/pružatelji usluga

Pritužbe na rad proizvođača/pružatelja usluga koji nisu halal certificirani obuhvaćaju pritužbe na zlorabe u radu proizvođača/pružatelja usluga koji nisu halal certificirani, a koji se posredno ili neposredno predstavljaju kao da su za određene aktivnosti halal certificirani od strane Centra za certificiranje halal kvalitete.

Pri tome se kao proizvođači/pružatelji usluga koji nisu halal certificirani podrazumijevaju:

- proizvođači/pružatelji usluga koji nisu halal certificirani od strane Centra za certificiranje halal kvalitete
- proizvođači/pružatelji usluga koji su halal certificirani, ali se pozivaju na halal certifikat za području za koje im halal certifikat nije dodijeljen
- proizvođači/pružatelji usluga koji su halal certificirani, ali se pozivaju na halal certifikat koji je istekao ili je suspendiran u dijelu ili u cijelosti.

5.2 Rješavanje pritužbi

Pritužbe se mogu predati osobno, putem pošte, dostaviti e-mailom ili putem kontakt obrasca na web stranici Centra. Svaku zaprimljenu pritužbu potrebno je bez odgode proslijediti Predstavniku za kvalitetu, koji ispunjava „Obrazac za pritužbu“ (OB-24). O zaprimljenoj pritužbi podnositelj se obavještava u pisanom obliku (pismo ili e-mail).

Ako se radi o prigovoru korisnika halal proizvoda, isti se bilježi na „Obrascu za prigovor korisnika halal proizvoda“ (OB-25), koji se koristi kao službeni dokument za takvu vrstu povratne informacije, te se dalje postupa u skladu s procedurama rješavanja pritužbi.

	RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI COMPLAINTS AND APPEALS HANDLING	
	Oznaka/Code: RP-07-03	Poništava/Supersedes: RP-07-02

Predstavnik za kvalitetu, po potrebi, rješava pritužbu u suradnji s Rukovoditeljem Centra i drugim zaposlenicima. Ako se ukaže potreba, ovisno o vrsti i prirodi pritužbe, Rukovoditelj Centra može imenovati drugu odgovornu osobu (različitu od Predstavnika za kvalitetu) za rješavanje konkretne pritužbe.

U sklopu rješavanja pritužbe moguće je provesti različite aktivnosti, primjerice:

- izvanredni audit proizvođača ili pružatelja usluga,
- analiza gotovih proizvoda na prisutnost harama radi provjere usklađenosti s halal standardom,
- pribavljanje mišljenja relevantnog odbora Centra za certificiranje halal kvalitete,
- zahtjev halal certificiranom proizvođaču/pružatelju usluga da se očituje o uzrocima pritužbe, izvrši analizu i obavijesti Centar o rezultatima.

Odluku o provođenju izvanrednog audita donosi Rukovoditelj Centra.

Ako se rješavanje pritužbe planira prepustiti halal certificiranom proizvođaču ili pružatelju usluga, potrebna je prethodna pisana suglasnost podnositelja pritužbe.

Tijekom cijelog postupka, osoba zadužena za rješavanje pritužbe (Predstavnik za kvalitetu ili druga imenovana osoba) dužna je uzeti u obzir zahtjeve za očuvanjem tajnosti, povjerljivosti, integriteta, neovisnosti i nepristranosti svih uključenih strana.

Prijedlog rješenja pritužbe navodi se na „Obrascu za pritužbe“ (OB-24), a može uključivati:

- suspenziju certifikata (djelomičnu ili potpunu),
- povlačenje certifikata,
- primjenu pravnih sredstava – u slučajevima kada je iz analize utvrđeno da druge mjere ne bi bile učinkovite.

Prijedlog rješenja treba uključivati i vremenske okvire za planirane aktivnosti, uzimajući u obzir da podnositelj pritužbe treba biti obaviješten o odluci najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja pritužbe.

Konačnu odluku o rješenju pritužbe donosi Rukovoditelj Centra i ovjerava „Obrazac za pritužbe“ (OB-24). Predstavnik za kvalitetu odgovoran je za dostavu pisane povratne informacije podnositelju pritužbe. Ako je moguće, i podnositelj i certificirana organizacija informiraju se o tijeku rješavanja pritužbe.

Dokumentacija koju mora sadržavati predmet zaprimljene pritužbe/prigovora:

- izvornik pritužbe ili prigovora (OB-24 ili OB-25),

	RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI COMPLAINTS AND APPEALS HANDLING	
	Oznaka/Code: RP-07-03	Poništava/Supersedes: RP-07-02

- popunjeni Obrazac za pritužbe i Obrazac za prigovor korisnika halal proizvoda (OB-24 ili OB-25),
- povratna informacija podnosiocu pritužbe/prigovora,
- svi ostali relevantni dokumenti vezani uz rješavanje slučaja.

5.3 Provedba popravnih/preventivnih radnji

U slučaju da je uzrok pritužbe nesukladnost u radu Centra za certificiranje halal kvalitete, predstavnik za kvalitetu u suradnji s odgovornom osobom područja na koje se sadržaj pritužbe odnosi provodi analizu uzroka nesukladnosti u radu Centra.

Istraga nesukladnosti, popravne i preventivne radnje provode se prema proceduri „Nesukladnosti, popravne i preventivne radnje“ (RP-03).

U slučaju pritužbe zbog nesukladnosti u radu Centra, popravne ili preventivne radnje mogu uključiti izmjene unutarnjih akata Centra za certificiranje halal kvalitete, izmjene u sustavu upravljanja Centra za certificiranje halal kvalitete, ili druge radnje.

5.4 Izvještavanje o pritužbama

Rukovoditelj Centra jednom godišnje analizira pritužbe, načine njihova rješavanja, odluke te u okviru izvještaja upravine ocjene i izvještava o tome Mešihat Islamske zajednice u Hrvatskoj. Sva dokumentacija o rješavanju pritužbi čuva se najmanje 3 godine.

5.5 Postupak rješavanja žalbi

5.5.1 Zaprimanje žalbi

Žalbe se podnose u roku od 15 dana od dana stvaranja okolnosti zbog kojih je do žalbe došlo.

Mogu se predati osobno (u pisanom obliku) ili putem pošte ili e-maila, a zaprimaju se u Uredu rukovoditelja Centra. Za svaku se žalbu otvara zasebni predmet u skladu s pravilima poslovanja Centra za certificiranje halal kvalitete.

5.5.2 Rješavanje žalbi

Sve vrste žalbi klijenata na odluke Centra u vezi s provedbom postupka certificiranja i izdavanja certifikata dokumentiraju se u obliku zapisa i služe za rješavanje nastalih nesporazuma s klijentima. Primitak žalbe evidentira se u evidenciji ulazne pošte i o prijemu se informira podnositelj žalbe. Rukovoditelj Centra i Predstavnik za kvalitetu razmatraju žalbu i priložene dokaze te rukovoditelj Centra donosi odluku o opravdanosti žalbe.

Ukoliko žalba nije opravdana o tome se obavještava podnositelj žalbe i postupak se završava.

Postupak certifikacije koji je predmet žalbe stavlja se u stanje mirovanja dok rješavanje žalbe traje.

U cilju osiguranja neovisnosti, nepristranosti i objektivnosti, u rješavanje ne smiju biti uključene osobe koje su posredno ili neposredno bile uključene ili povezane s aktivnostima na koje se žalba odnosi. Povjerljivost i tajnost osiguravaju se ugovorima o radu zaposlenika Centra i ugovorima s klijentima.

	RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI COMPLAINTS AND APPEALS HANDLING	
	Oznaka/Code: RP-07-03	Poništava/Supersedes: RP-07-02

Na temelju pregleda zapisa o provedbi postupka koji je predmet žalbe i pregleda druge potrebne dokumentacije, rukovoditelj Centra ocjenjuje opravdanost odluke Centra, na koju je podnositelj uložio žalbu u roku od mjesec dana od dana zaprimanje žalbe te se predlaže način rješenja žalbe.

5.5.3 Donošenje odluke o žalbi

Odluku o žalbi donosi Rukovoditelj Centra na temelju pregleda cjelokupne dokumentacije. Odluka rukovoditelja Centra je konačna i ne može biti predmet ponovne žalbe. Odluka o žalbi piše se na memorandumu Centra i evidentira u izlaznoj pošti/dopisima Centra.

5.5.4 Završne aktivnosti

O obrazloženju odluke o rješenju žalbe Rukovoditelj Centra obavještava podnositelja u pisanom obliku i, kada je primjenjivo, upućuje ga na eventualna pravna sredstva.

Dokumentacija o postupku rješavanja žalbe čuva se u dosjeu klijenta najmanje tri godine.

U slučaju da je analiza uzroka žalbe pokazala da je uzrok žalbe nesukladnost u radu Centra postupka se prema postupku opisanom u poglavlju 5.3.

5.5.5 Izvještavanje o žalbama

Rukovoditelj Centra jednom godišnje analizira zaprimljene žalbe i načine njihova rješavanja, te o tome izvještava Mešihat Islamske zajednice u Hrvatskoj u sklopu izvještaja uprave ocjene. Dio dokumentacije čini i „Zapisnik sa sjednice odbora za žalbe i pritužbe“ (OB-24a), koji se koristi za evidentiranje rada Odbora pri rješavanju žalbi i pritužbi.

6. PREGLED REVIZIJA/IZMJENA

Verzija dokumenta	Datum izmjene/revizije	Opis revizije/izmjene
01	02.01.2017.	Prvo izdanje
02	02.01.2018.	Drugo izdanje - unesena stavka o vlasništvu dokumenta od strane Centra za certificiranje halal kvalitete
03	02.06.2025.	Revizija postupka

	RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI COMPLAINTS AND APPEALS HANDLING	
	Oznaka/Code: RP-07-03	Poništava/Supersedes: RP-07-02

1. SUBJECT AND SCOPE OF THE PROCEDURE

This procedure prescribes the method for resolving complaints and appeals received by the Center for Halal Quality Certification (hereinafter: “the Center”) from clients or other interested parties.

2. REFERENCES TO OTHER STANDARDS AND DOCUMENTS

- HRN EN ISO 9001:2015 / A1:2024
- HRN EN ISO/IEC 17021-1:2015
- UAE.S 2055-2:2021
- HRN BAS 1049:2025
- PK-01 Quality Manual
- RP-03 Nonconformities, Corrective and Preventive Actions
- RP-06 Halal Quality Certification
- OB-24 Complaint Form
- OB-24a Minutes of Appeals & Complaints Committee Meeting
- OB-25 User Complaint of HALAL Products
- Agreements with Clients

3. AUTHORITIES AND RESPONSIBILITIES

- The Quality Representative (or another person appointed by the Head of the Center) is responsible for handling complaints and giving feedback to the complainant.
- The Head of the Center is responsible for resolving appeals and providing feedback to the appellant.
- The Head of the Center is also responsible for making final decisions related to the resolution of complaints and appeals.

4. DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS

Appeal

A request for reconsideration of any unfavorable decision made by the Center for Halal Quality Certification regarding the desired status of Halal quality certification. Unfavorable decisions include but are not limited to:

- refusal of acceptance of a certification application,
- refusal to continue Halal certification,
- requests for corrective actions,
- changes in the scope of Halal certification,
- decisions on denial, suspension or withdrawal of a certificate,
- any other actions that prevent obtaining or maintaining a Halal quality certificate.

	RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI COMPLAINTS AND APPEALS HANDLING	
	Oznaka/Code: RP-07-03	Poništava/Supersedes: RP-07-02

Complaint

An expression of dissatisfaction to the Center for Halal Quality Certification, different from an appeal, by any person or organization, regarding the Center's activities, with an expectation of receiving a response.

5. PROCEDURE

5.1 Types of Complaints

The Center distinguishes the following types of complaints:

- complaints about the actions of the Center for Halal Quality Certification itself,
- complaints about the actions of Halal certified producers/service providers,
- complaints about the actions of producers/service providers who are not Halal certified, but are directly or indirectly presenting themselves as if they are certified.

5.1.1 Complaints about the Center's Operations

Halal certified producers/service providers, producers undergoing the Halal certification process, or other interested parties dissatisfied with the non-certification related work of the Center may submit a complaint to the Center.

5.1.2 Complaints about Certified Producers/Service Providers

Customers or users of products/services certified by the Center, or other interested parties, may complain about the work performed by those certified producers/service providers.

5.1.3 Complaints against Non-Certified Producers/Service Providers Claiming Certification

Complaints may be made about misuse by producers/service providers who are not certified, but who represent themselves (directly or indirectly) as Halal certified. This includes:

- those who are not certified by the Center,
- those who are certified but claim Halal certification for scopes for which they have not been certified,
- those whose certification has expired or been suspended.

5.2 Complaint Handling

Complaints may be submitted in person, by mail, by e-mail, or via the contact form on the Center's website. Every complaint received must be forwarded without delay to the Quality Representative, who completes the Complaint Form (OB-24). The complainant is notified in writing (letter or e-mail) of receipt.

	RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI COMPLAINTS AND APPEALS HANDLING	
	Oznaka/Code: RP-07-03	Poništava/Supersedes: RP-07-02

If it concerns a user complaint of Halal products, it is recorded on the User Complaint Form (OB-25), which is treated as the official document for this type of feedback, and then processed according to complaint resolution procedures.

The Quality Representative resolves the complaint in cooperation with the Head of the Center and other staff as needed. If required depending on the nature of the complaint, the Head of the Center may appoint another responsible person (other than the Quality Representative) to handle the complaint.

Possible actions during resolution include:

- conducting an extraordinary audit of the producer/service provider,
- analysis of finished products for presence of haram to verify compliance with Halal standard requirements,
- soliciting opinions from the relevant board of the Center,
- requiring that a Halal certified producer/service provider respond to the complaint by analyzing its cause and informing the Center of results.

The decision to conduct an extraordinary audit is made by the Head of the Center.

If resolving the complaint involves providing it first to the Halal certified producer/service provider, prior written consent of the complainant is required.

Throughout the process, the person responsible (Quality Representative or other appointed person) must respect confidentiality, integrity, independence, impartiality of all parties.

The proposed resolution is recorded in Complaint Form (OB-24); it may include: suspension of the certificate (partial or full), withdrawal of the certificate, or other legal remedies if other measures are not effective.

The proposal must include timeframes for planned actions, and the complainant must be informed of the decision within 30 days from date the complaint was received by the Center.

The Head of the Center makes the final decision and signs off on OB-24. The Quality Representative is responsible for sending the written feedback to the complainant. Where applicable, both the complainant and the certified organization are informed of the progress.

Required documentation for each complaint/appeal includes:

- the original complaint or appeal (OB-24 or OB-25),
- the completed Complaint Form (OB-24),
- feedback to the complainant,
- all other relevant documents related to resolution.

	RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI COMPLAINTS AND APPEALS HANDLING	
	Oznaka/Code: RP-07-03	Poništava/Supersedes: RP-07-02

5.3 Corrective/Preventive Actions

If the cause of the complaint is a nonconformity in the Center's operations, the Quality Representative together with the responsible area manager conducts a cause analysis. Corrective/preventive actions follow the procedure "Nonconformities, Corrective and Preventive Actions" (RP-03).

These actions may include changes to internal documents, adjustments to the management system, or other appropriate measures. The effectiveness of implemented corrective/preventive actions shall be verified within 90 working days after the completion of the last planned activity.

5.4 Reporting on Complaints

The Head of the Center annually analyzes received complaints, how they were resolved, and the decisions made, and reports this to the Meshihat of the Islamic Community in Croatia as part of the management review report. All documentation about complaint resolution is retained for at least 3 years.

5.5 Procedure for Handling Appeals

5.5.1 Receipt of Appeals

Appeals must be submitted within **15 days** from the date the circumstances leading to the appeal occurred. They may be submitted in writing in person, by mail or by email to the Office of the Head of the Center. Each appeal is registered as a separate case in accordance with the Center's business rules.

5.5.2 Resolving Appeals

All client appeals regarding decisions made by the Center related to the certification procedure and issuance of certificates are documented. Receipt of appeal is logged, and the appellant is informed. The Head of the Center and the Quality Representative review the appeal and supporting evidence; then the Head of the Center decides on the validity of the appeal. If an appeal is not upheld, the appellant is notified and the process ends. The certification procedure that is the subject of the appeal is put on hold while the appeal is being processed.

To ensure independence, impartiality, and objectivity, persons who were involved (directly or indirectly) in the activities related to the appeal must not participate in its resolution. Confidentiality is preserved by agreements with the Center's employees and contracts with clients.

	RJEŠAVANJE PRITUŽBI I ŽALBI COMPLAINTS AND APPEALS HANDLING	
	Oznaka/Code: RP-07-03	Poništava/Supersedes: RP-07-02

Based on review of all relevant records and documentation, the Head of the Center assesses whether the decision was justified and proposes a resolution. This must be done within one month from the date the appeal was received.

5.5.3 Making Decision on Appeal

The Head of the Center makes the final decision based on review of the complete documentation. The decision is final and may not be subject to further appeal. The decision is communicated via internal memorandum and documented in outgoing mail/letters.

5.5.4 Final Steps

The Head of the Center informs the appellant in writing about the decision and, where applicable, about available legal remedies. Documentation of the appeal procedure is kept in the client's file for at least three years.

If the investigation of the appeal reveals nonconformity in the Center's operations, corrective/preventive actions are taken in accordance with section 5.3.

5.5.5 Reporting on Appeals

The Head of the Center conducts an annual review of appeals received and how they were handled, and reports this to the Meshihat of the Islamic Community in Croatia as part of the management review. Part of the documentation includes the "Minutes of the Appeals and Complaints Committee Meeting" (OB-24a), used to record the Committee's work in handling appeals and complaints.

6. REVIEW/REVISIONS

Document Version	Date of Revision	Description of Change
01	02 January 2017	First issue
02	02 January 2018	Second edition - added clause on ownership of document by the Center
03	02 June 2025	Procedure revision